

**EVALUASI KEBERHASILAN PENGGUNAAN APLIKASI
PEMBAYARAN DIGITAL BERBASIS QRIS MENGGUNAKAN
*DELONE & MCLEAN IS SUCCESS MODEL***

SKRIPSI



**Oleh:
NURAINI
2217020169**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UIN IMAM BONJOL PADANG
2026**

**EVALUASI KEBERHASILAN PENGGUNAAN APLIKASI
PEMBAYARAN DIGITAL BERBASIS QRIS MENGGUNAKAN
*DELONE & MCLEAN IS SUCCESS MODEL***

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana (S1)



**Oleh:
NURAINI
2217020169**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UIN IMAM BONJOL PADANG
2026**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,
Dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
Telah saya nyatakan dengan benar.**

Padang, 23 September 2026

Yang membuat pernyataan



NURAINI

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul **Evaluasi Keberhasilan Penggunaan Aplikasi Pembayaran Digital Berbasis Qris Menggunakan *Delone & Mclean Is Success Model*** yang disusun oleh **Nuraini** dengan NIM **2217020169**, telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dalam sidang skripsi pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Imam Bonjol Padang.

Padang, 31 Agustus 2026

Menyetujui:

Pembimbing I



Muhammad Teguh Brilliant, M.T.I.
NIP 198708092020121007

Pembimbing II

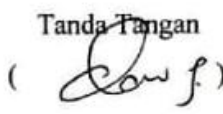
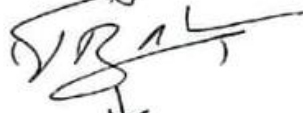


Novia Lestari, M.Kom.
NIP 199011012020122024

HALAMAN PENGUJIAN

Skripsi dengan judul **Evaluasi Keberhasilan Penggunaan Aplikasi Pembayaran Digital Berbasis Qris Menggunakan *Delone & Mclean Is Success Model*** yang disusun oleh **Nuraini** dengan NIM **2217020169**, telah diuji di depan Tim Penguji pada 07 September 2026.

Tim Penguji:

Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1. Domi Sepri, M.Kom. NIP 198909132019031006	(Ketua)	()
2. Mhd. Adhitiya Okta Riyandi, M. Kom. NIP 199510272025051002	(Anggota)	()
3. Muhammad Teguh Brilliant, M.T.I. NIP 198708092020121007	(Anggota)	()
4. Novia Lestari, M.Kom. NIP 199011012020122024	(Anggota)	()

Mengetahui,
Ketua Program Studi Sistem Informasi


Ozzy Secio Raza, M.Kom.
NIP 199310122019032015

HALAMAN PENGESAHAN

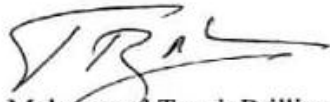
Skripsi dengan judul **Evaluasi Keberhasilan Penggunaan Aplikasi Pembayaran Digital Berbasis Qris Menggunakan *Delone & Mclean Is Success Model*** yang disusun oleh **Nuraini** dengan NIM **2217020169**, program studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Imam Bonjol Padang telah dipertahankan di depan Tim Penguji Sidang Skripsi pada tanggal 07 September 2026 dan dinyatakan memenuhi syarat.

Disahkan di : Padang

Tanggal : 15 September 2026

Menyetujui:

Pembimbing I



Muhammad Teguh Brilliant, M.T.I.
NIP 198708092020121007

Pembimbing II



Novia Lestari, M.Kom.
NIP 199011012020122024

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sistem Informasi



Ozzy Secio Biza, M.Kom.
NIP 199310122019032015

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi



Dr. Yulia, M.Pd.
NIP 198105052009012008

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Evaluasi Keberhasilan Penggunaan Aplikasi Pembayaran Digital Berbasis QRIS Menggunakan *DeLone & McLean IS Success Model*” dengan baik. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan dan peradaban.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penyelesaian penelitian tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Imam Bonjol Padang yang telah memberikan dukungan dalam pelaksanaan kegiatan akademik.
2. Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Imam Bonjol Padang yang telah memberikan arahan, panduan, serta fasilitas yang mendukung penyusunan karya ilmiah ini.
3. Muhammad Teguh Brilliant, M.T.I. selaku pembimbing I dan Novia Lestari, M.Kom. selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Novia Lestari, M.Kom. Selaku Pembimbing Akademik (PA) yang telah membimbing penulis selama masa studi serta memberikan saran dan masukan yang membangun dalam proses penyusunan dan penyempurnaan karya ilmiah ini.
5. Seluruh Dosen Pengajar dan Staf Fakultas Sains dan Teknologi UIN Imam Bonjol Padang yang telah memberikan ilmu, wawasan, serta pelayanan akademik yang sangat bermanfaat bagi penulis.

6. Ayah yang sudah almarhun, ibu, serta keluarga tercinta yang senantiasa memberikan doa, dukungan, kasih sayang, dan motivasi kepada penulis selama menjalani perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
7. Teman-teman seperjuangan, sahabat-sahabat paralai, yang telah mewarnai kehidupan penulis selama kurang lebih empat tahun masa perkuliahan. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, semangat, bantuan dan berbagai cerita yang telah dilalui bersama. Semoga persahabatan dan silaturahmi yang telah terjalin tetap terjaga.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan dan penyempurnaan karya ilmiah ini di masa yang akan datang. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi referensi dan bahan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya, khususnya dalam kajian evaluasi keberhasilan sistem informasi dan penggunaan pembayaran digital berbasis QRIS.

Padang, 7 September 2026



Nuraini

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nuraini

NIM : 2217020169

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Skripsi : Evaluasi Keberhasilan Penggunaan Aplikasi Pembayaran
Digital Berbasis QRIS Menggunakan *Delone & Mclean Is
Success Model*.

Dengan ini menyatakan persetujuan untuk dipublikasikannya karya ilmiah (skripsi)
saya oleh pihak UIN Imam Bonjol Padang untuk kepentingan akademis.

Padang, 23 September 2026

Yang membuat pernyataan,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow revenue stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem, the text '10000', 'METERAI TEMPEL', and a unique serial number '08FAOX187835028'.

Nuraini

ABSTRACT

Nuraini (2217020169), Evaluation the Success of QRIS-Based Digital Payment Application Usage Using the DeLone & McLean IS Success Model.

This study was conducted to evaluate the success of QRIS-based digital payment usage among undergraduate students at Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang by partially adapting the DeLone and McLean Information Systems Success Model. The study examines the effects of System Quality, Information Quality, and Service Quality on User Satisfaction, as well as the effect of User Satisfaction on Net Benefits. In addition, this study analyzes the mediating role of User Satisfaction in the indirect effects of System Quality, Information Quality, and Service Quality on Net Benefits. A quantitative approach was employed, with data collected through questionnaires from 398 undergraduate students who had used QRIS for payment transactions. The data were analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with the assistance of SmartPLS. The results indicate that System Quality, Information Quality, and Service Quality have a positive and significant effect on User Satisfaction. Furthermore, User Satisfaction has a positive and significant effect on Net Benefits. The results also show that the indirect effects of System Quality, Information Quality, and Service Quality on Net Benefits through User Satisfaction are significant. These findings indicate that User Satisfaction plays a mediating role in the relationship between system, information, and service quality and the Net Benefits perceived by students in using QRIS.

Keywords: *QRIS, DeLone and McLean IS Success Model, System Quality, User Satisfaction, Net Benefits.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGUJIAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Batasan Masalah	10
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Kerangka Teori	13
B. Literatur Review	19
C. Kerangka Berpikir	28
D. Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Jenis Penelitian	31
B. Setting Penelitian	31
C. Bahan atau Materi Penelitian	32
D. Prosedur Penelitian	36

E. Teknik Analisis Data	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
A. Pengumpulan Data	49
B. Pembersihan Data	49
C. Hasil Analisis Demografis	50
D. Hasil Pengujian Model Pengukuran (Outer Model)	53
E. Hasil Pengujian Model Struktural (Inner Model)	62
F. Pembahasan Hasil Temuan Penelitian	66
G. Keterbatasan Penelitian	75
BAB V PENUTUP	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	84

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar 1.1	Jumlah Pengguna QRIS Di Indonesia.....	1
Gambar 1.2	Ulasan Pengguna QRIS Di Beberapa Aplikasi/Paltform.....	3
Gambar 2.1	Model Delone Dan Mclean IS Success Model	14
Gambar 2.2	Kerangka Berpikir Penelitian	29
Gambar 3.1	Hasil Perhitungan Ukuran Sampel Menggunakan G*Power	34
Gambar 3.2	Prosedur Penelitian	37
Gambar 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Gambar 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Fakultas.....	51
Gambar 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Aplikasi Yang Paling Sering Digunakan Untuk Melakukan Transaksi Dengan QRIS.....	52
Gambar 4.4	Hasil Analisis Pengukuran Model Sebelum Dieliminasi.....	53
Gambar 4.5	Hasil Analisis Pengukuran Model Setelah Dieliminasi.....	54
Gambar 4.6	Ulasan Pengguna Mengenai Kualitas Sistem Qris Pada Aplikasi Brimo dan Gopay.....	67
Gambar 4.7	Ulasan Pengguna Qris di Aplikasi Bca Mobile.....	69

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Hasil Prasurvei Kendala Penggunaan Aplikasi Pembayaran Digital Berbasis QRIS pada Mahasiswa UIN Imam Bonjol Padang.....	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1	Jadwal Penelitian.....	32
Tabel 3.2	Skala Likert Empat Titik.....	35
Tabel 3.3	Instrumen Penelitian.....	40
Tabel 4.1	Kriteria Uji Validitas.....	54
Tabel 4.2	Hasil Uji <i>Outer Loading</i>	55
Tabel 4.3	Hasil Uji <i>Average Variance Extracted (Ave)</i>	57
Tabel 4.4	Hasil Uji <i>Fornell Larcker</i>	59
Tabel 4.5	Kriteria Uji Reliabilitas.....	61
Tabel 4.6	Hasil Uji <i>Cronsbac Alpha Dan Composite Reliability</i>	61
Tabel 4.7	R-square.....	63
Tabel 4.8	Hasil Path Coefficients.....	64
Tabel 4.9	Hasil Uji Efek Mediasi.....	65

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	84
Lampiran 2	Tabulasi Data Kuesioner.....	89
Lampiran 3	Hasil Smart PLS.....	106