

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) merupakan standar pembayaran berbasis kode QR yang diterapkan secara nasional oleh Bank Indonesia sejak 2019. Penerapan standar ini memungkinkan transaksi digital dilakukan melalui berbagai penyedia layanan pembayaran dengan menggunakan kode QR yang sama. Implementasi QRIS tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional bagi *merchant*, tetapi juga memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi konsumen dalam melakukan transaksi nontunai. (Bank Indonesia, 2019)

Sejak diperkenalkan, implementasi QRIS menunjukkan tren pertumbuhan yang sangat pesat. Puspitasari dan Salehudin, (2022) menyatakan bahwa Kebijakan serta dorongan dari pihak pemerintah terbukti berkontribusi positif sekaligus berdampak nyata terhadap niat penggunaan QRIS, yang didukung oleh kebijakan digitalisasi sistem pembayaran serta peningkatan kepercayaan dan persepsi kegunaan pengguna. Pertumbuhan ini tercermin dari meningkatnya jumlah *merchant* QRIS serta volume transaksi yang terus bertambah setiap tahunnya. Data dari Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia menunjukkan akselerasi luar biasa dalam adopsi QRIS, sebagaimana terlihat pada grafik berikut:



Gambar 1.1 Jumlah Pengguna QRIS di Indonesia

Sumber : *GoodStats*

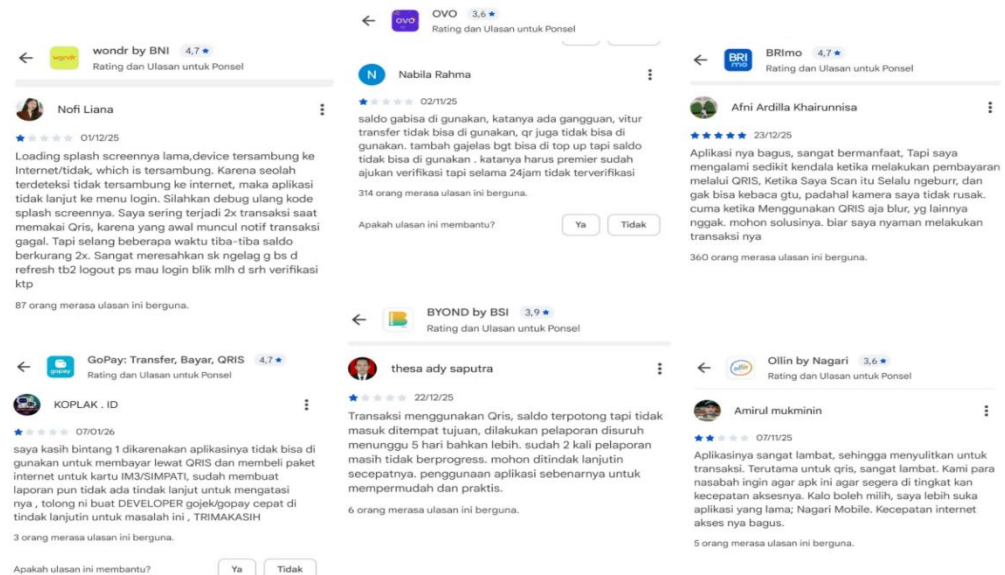
Grafik di atas menunjukkan pertumbuhan eksponensial jumlah pengguna QRIS di Indonesia dari kuartal pertama 2022 hingga kuartal pertama 2025. Pada Q1 2022, pengguna QRIS tercatat sebanyak 18 juta, dan mengalami peningkatan konsisten setiap kuartal. Pertumbuhan paling signifikan terlihat pada periode 2023-2024, di mana terjadi lonjakan dari 32 juta pengguna (Q1 2023) menjadi 48 juta pengguna (Q1 2024), menandakan percepatan adopsi yang sangat pesat. Tren positif ini terus berlanjut hingga Q1 2025 yang mencapai 56 juta pengguna, menunjukkan peningkatan dalam rentang waktu tiga tahun, peningkatannya tercatat lebih dari tiga kali. Di tingkat regional, Kota Padang mencatat 624.737 *merchant* yang telah menggunakan QRIS hingga Juni 2025, atau 93,9 persen dari total *merchant* (Dandy Indarto Seno, Pelaksana harian Kepala Perwakilan Provinsi Sumbar Bank Indonesia, 2025). Data ini mengonfirmasi bahwa QRIS telah menjadi sistem pembayaran digital yang semakin diterima oleh masyarakat Indonesia dan mengindikasikan keberhasilan strategi digitalisasi pembayaran nasional.

Namun, tingginya penggunaan aplikasi pembayaran digital untuk transaksi berbasis QRIS belum tentu mencerminkan keberhasilan penggunaannya secara keseluruhan. Tingkat penggunaan belum dapat dijadikan satu-satunya dasar untuk menilai keberhasilan suatu sistem informasi. Penilaian yang lebih menyeluruh perlu melihat kualitas sistem yang digunakan, kualitas informasi yang diberikan, kualitas layanan, kepuasan pengguna, serta manfaat yang dirasakan setelah menggunakan aplikasi tersebut untuk melakukan transaksi QRIS.

Walaupun demikian, penggunaan aplikasi pembayaran digital berbasis QRIS di lapangan masih menghadapi berbagai tantangan. Prawitasari dkk (2024) menjelaskan bahwa Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan dalam pengembangan sistem pembayaran digital, termasuk QRIS, seperti rendahnya tingkat literasi digital dan pemahaman keuangan digital di kalangan masyarakat. Hal serupa ditemukan oleh Annisa dkk, (2023) dalam evaluasi kebijakan QRIS di Maluku, di mana efektivitas implementasi QRIS masih terkendala oleh kurangnya sosialisasi dan pemahaman pengguna. Keragaman kondisi geografis

Indonesia memperumit tantangan ini, terutama dalam mengatasi ketimpangan akses teknologi serta infrastruktur internet yang masih lebih terpusat di daerah perkotaan daripada daerah perdesaan.

Munculnya keluhan langsung dari pengguna aplikasi pembayaran digital baik layanan *mobile banking* maupun dompet digital (*e-wallet*) menjadi bukti nyata adanya gangguan teknis yang kerap terjadi di lapangan. Berbagai ulasan pengguna di Google Play Store pada sejumlah platform penyedia QRIS populer di Indonesia memperlihatkan ragam kendala yang mengganggu kelancaran bertransaksi. Gambaran keluhan tersebut dapat dicermati pada gambar 1.2 di bawah ini:



Gambar 1.2 Ulasan Pengguna Qris di Beberapa Aplikasi/Platform

Berbagai pengalaman pengguna pada aplikasi pembayaran digital menunjukkan bahwa penggunaan QRIS masih dapat menghadapi kendala teknis maupun kendala pelayanan. Permasalahan tersebut antara lain berkaitan dengan kestabilan aplikasi, kecepatan proses transaksi, kejelasan informasi, serta dukungan ketika pengguna mengalami gangguan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan penggunaan aplikasi pembayaran digital berbasis QRIS perlu dilihat tidak hanya dari tingginya tingkat penggunaan,

tetapi juga dari kualitas pengalaman yang diterima pengguna selama melakukan transaksi.

Meskipun ekosistem QRIS di Kota Padang menunjukkan pertumbuhan yang signifikan, penggunaan aplikasi pembayaran digital berbasis QRIS di lingkungan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang masih menghadapi beberapa kendala. Hal ini didukung oleh hasil observasi awal yang diperkuat dengan pra-survei melalui wawancara tertulis terhadap mahasiswa, yang masih menemui sejumlah hambatan dalam menggunakan aplikasi pembayaran digital untuk melakukan transaksi QRIS. Pra-survei dilakukan terhadap sekitar 20 mahasiswa, kemudian lima responden dipilih untuk ditampilkan dalam tabel sebagai gambaran dari beberapa kendala yang ditemukan pada pra-survei. Keluhan yang muncul berkaitan dengan kondisi jaringan yang tidak stabil serta gangguan teknis pada aplikasi, seperti kendala saat login, fitur pemindaian QR yang tidak berfungsi optimal, hingga potensi terjadinya transaksi ganda akibat koneksi yang bermasalah. Selain itu, proses pemeliharaan aplikasi yang berlangsung pada waktu transaksi serta keterbatasan dukungan layanan turut mengganggu kelancaran pembayaran, terutama ketika dibutuhkan secara mendesak. Permasalahan lain juga terlihat dari ketidakjelasan informasi mengenai status transaksi dan kepastian keberhasilan pembayaran, yang dapat menimbulkan kebingungan di kalangan pengguna.

Tabel 1.1 Hasil Pra-Survei Kendala Penggunaan Aplikasi Pembayaran Digital Berbasis QRIS pada Mahasiswa UIN Imam Bonjol Padang

No	Nama	Fakultas	Kendala atau keluhan menggunakan QRIS
1	Narasumber 1	Ushuluddin	Sering masalah sinyal, sampai bisa menyebabkan transaksi ganda (double transaction) atau bahkan gagal.
2	Narasumber 2	Adab dan Humaniora	Pernah waktu mau mendesak pembayaran lewat QRIS, tapi

			kamera malah blur dan keluar dari aplikasi.
3	Narasumber 3	Syariah	Maintenance aplikasi di malam hari, pas mau bayar makanan harus nunggu dulu selesai maintenance-nya.
4	Narasumber 4	Saintek	ada di beberapa toko saat menggunakan qris itu nambah 1k dan saya masih berfikir untuk beralih ke pembayaran nontunai
5	Narasumber 5	Saintek	Saat sedang mendesak ingin melakukan pembayaran susah login

Berdasarkan hasil pra-survei pada tabel 1.1, terlihat bahwa mahasiswa masih mengalami beberapa kendala dalam menggunakan aplikasi pembayaran digital untuk melakukan transaksi QRIS. Kendala yang ditemukan berkaitan dengan jaringan, gangguan teknis aplikasi, proses pemindaian, pemeliharaan aplikasi, serta biaya tambahan pada beberapa *merchant*. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi pembayaran digital berbasis QRIS masih perlu dievaluasi dari sisi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan manfaat yang dirasakan.

Di sisi lain, penerapan biaya tambahan oleh sejumlah *merchant* membuat sebagian mahasiswa masih mempertimbangkan kembali penggunaan pembayaran nontunai, karena efisiensi yang diharapkan belum sepenuhnya dirasakan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tingginya tingkat penggunaan QRIS belum selalu sejalan dengan pengalaman penggunaan yang optimal di tingkat pengguna akhir, sehingga dapat berdampak pada kepuasan serta manfaat yang diperoleh.

Penelitian ini tidak berfokus pada evaluasi satu aplikasi pembayaran digital tertentu, melainkan pada persepsi mahasiswa terhadap penggunaan fitur

QRIS pada berbagai aplikasi pembayaran digital yang mereka gunakan dalam bertransaksi. Di lingkungan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang, mahasiswa dapat menggunakan QRIS untuk memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari, seperti melakukan pembayaran di tempat fotokopi, membeli makanan, atau melakukan pembayaran lainnya yang menyediakan QRIS. Dalam penggunaannya, mahasiswa masih dapat mengalami beberapa kendala, seperti masalah jaringan, kesulitan saat login dan melakukan pemindaian, serta gangguan pada aplikasi ketika melakukan transaksi. Dengan demikian, penelitian ini menggambarkan persepsi mahasiswa terhadap penggunaan aplikasi pembayaran digital untuk transaksi QRIS di lingkungan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang, tanpa berfokus pada penilaian terhadap satu aplikasi tertentu.

Hasil penelusuran terhadap penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kajian mengenai penggunaan QRIS masih banyak diarahkan pada aspek penerimaan dan niat penggunaan teknologi, seperti *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Namun, penelitian yang mengevaluasi keberhasilan penggunaan aplikasi pembayaran digital dalam melakukan transaksi berbasis QRIS dari berbagai dimensi masih terbatas. Tenriola dan nurhaeda (2026) meneliti pengguna QRIS pada aplikasi DANA dengan responden mahasiswa dan menguji pengaruh kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sementara itu, Anwar dan Muhadjir (2026) meneliti penggunaan fitur QRIS pada aplikasi digital banking Blu dengan menguji *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* terhadap intensitas penggunaan QRIS dengan kepuasan pengguna sebagai variabel mediasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensitas penggunaan QRIS, serta kepuasan pengguna terbukti memediasi hubungan tersebut. Berbeda dengan penelitian terdahulu

tersebut, penelitian ini mengevaluasi keberhasilan penggunaan aplikasi pembayaran digital berbasis QRIS dengan menggunakan DeLone dan McLean IS Success Model melalui kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih.

Model penerimaan teknologi terbukti efektif dalam memetakan minat adopsi awal pengguna. Pendekatan tersebut belum cukup komprehensif untuk mengukur keberhasilan penggunaan aplikasi pembayaran digital, terutama dalam mengevaluasi mutu teknis, kualitas informasi, keandalan layanan, kepuasan pengguna, serta nilai manfaat nyata yang dirasakan pengguna. Tinjauan literatur memperlihatkan adanya celah riset (*research gap*), di mana mayoritas kajian terdahulu cenderung membedah niat penggunaan melalui model TAM atau UTAUT semata. Penelitian-penelitian tersebut belum banyak mengeksplorasi keberhasilan penggunaan aplikasi pembayaran digital dalam melakukan transaksi berbasis QRIS secara menyeluruh. Padahal, tingginya penggunaan dan jumlah transaksi QRIS tidak serta-merta menjadi jaminan keberhasilan penggunaan aplikasi pembayaran digital, khususnya bila pengguna masih kerap terbentur kendala operasional pada aspek-aspek tersebut.

Karena keterbatasan pendekatan penelitian sebelumnya, dibutuhkan evaluasi keberhasilan penggunaan aplikasi pembayaran digital berbasis QRIS yang lebih komprehensif dengan menggunakan DeLone dan McLean *IS Success Model* (2003). Kerangka kerja ini mengukur efektivitas sistem informasi melalui enam pilar evaluasi pokok, mencakup kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, tingkat penggunaan, kepuasan pemakai, hingga perolehan manfaat bersih. Melalui pendekatan tersebut, keberhasilan implementasi QRIS dapat ditelaah secara lebih utuh—bukan sekadar menyoroti fase penerimaan di awal, melainkan turut memotret keberlanjutan pemakaian serta kontribusi jangka panjangnya bagi pengguna maupun ekosistem ekonomi digital secara luas.

Relevansi model DeLone & McLean dalam evaluasi sistem digital juga telah dibuktikan pada sektor keuangan digital. Yusmita dan Aqdi (2024) menerapkan model DeLone & McLean pada layanan mobile banking BSI

dengan menguji kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, keamanan, dan *price value* terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, keamanan, dan *price value* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Menurut Widiyani dkk (2025) menganalisis kepuasan pengguna aplikasi DANA dengan menggabungkan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan DeLone & McLean. Penelitian ini melibatkan 352 pengguna aktif aplikasi DANA di Indonesia dan menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dalam menganalisis data. Model DeLone & McLean yang digunakan mencakup kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan manfaat bersih, sedangkan EUCS mencakup content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Hasil penelitian menunjukkan bahwa content, accuracy, service quality, dan net benefits berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan format, ease of use, timeliness, system quality, dan information quality tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Urgensi penelitian ini semakin meningkat mengingat QRIS telah menjadi salah satu pilar utama sistem pembayaran digital nasional. Annisa dkk. (2023) menegaskan bahwa evaluasi berkelanjutan terhadap efektivitas implementasi QRIS sangat penting untuk memastikan keberhasilan kebijakan digital nasional. Dengan jumlah pengguna QRIS yang mencapai 56 juta pada kuartal pertama tahun 2025, evaluasi keberhasilan sistem menjadi krusial sebagai dasar pengambilan kebijakan dan pengembangan sistem pembayaran digital yang berkelanjutan di Indonesia. Jika implementasi QRIS tidak berjalan secara optimal, dampaknya dapat meluas pada ekosistem ekonomi digital Indonesia. Noer (2023) menyatakan bahwa sistem pembayaran digital yang efektif berperan penting dalam meningkatkan efisiensi bisnis dan memperluas akses pasar. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi menyeluruh terhadap keberhasilan QRIS, tidak hanya sekadar frekuensi pemakaian, melainkan turut mencakup mutu sistem, keandalan informasi, performa layanan, kepuasan pemakai, hingga faedah nyata yang dirasakan. Hendrawan (2024) menegaskan bahwa kepuasan pengguna merupakan indikator kunci keberhasilan sistem

pembayaran digital, sehingga evaluasi berbasis *IS Success Model* menjadi relevan untuk konteks QRIS.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi keberhasilan penggunaan aplikasi pembayaran digital berbasis QRIS dengan menggunakan DeLone & McLean IS Success Model, dengan fokus pada persepsi mahasiswa sebagai pengguna. Penelitian ini tidak berfokus pada tingkat penggunaan semata, melainkan menilai keberhasilan penggunaan melalui kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih yang dirasakan. Dalam penelitian ini, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan ditempatkan sebagai variabel eksogen yang memengaruhi Kepuasan Pengguna, sedangkan Kepuasan Pengguna dianalisis pengaruhnya terhadap Manfaat Bersih serta perannya sebagai variabel mediasi.

Melalui pendekatan tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai keberhasilan penggunaan aplikasi pembayaran digital berbasis QRIS berdasarkan persepsi mahasiswa Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang. Secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi bahan masukan bagi pihak penyedia aplikasi pembayaran digital yang digunakan untuk transaksi QRIS dalam memahami aspek kualitas yang berkaitan dengan kepuasan dan manfaat yang dirasakan pengguna. Oleh sebab itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengevaluasi keberhasilan penggunaan aplikasi pembayaran digital berbasis QRIS dari sudut pandang mahasiswa dengan menggunakan DeLone & McLean IS Success Model dalam mendukung kebutuhan transaksi digital di lingkungan akademik.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi pembayaran digital berbasis QRIS pada mahasiswa program sarjana Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang?

2. Bagaimana pengaruh kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih penggunaan aplikasi pembayaran digital berbasis QRIS pada mahasiswa program sarjana Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang?
3. Bagaimana peran kepuasan pengguna dalam memediasi pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap manfaat bersih penggunaan aplikasi pembayaran digital berbasis QRIS pada mahasiswa program sarjana UIN Imam Bonjol Padang?

C. Batasan Masalah

Batasan masalah penelitian ini yaitu :

- a. Responden penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif program sarjana Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang yang pernah menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran. Penelitian ini dilakukan di lingkup internal Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang, Kota Padang.
- b. Evaluasi keberhasilan implementasi dibatasi pada lima dimensi dari *IS Success Model* rancangan DeLone dan McLean, yaitu Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*), Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), serta Manfaat Bersih (*Net Benefits*).
- c. Penelitian ini berfokus pada persepsi pengguna (mahasiswa) terhadap penggunaan aplikasi pembayaran digital dalam melakukan transaksi berbasis QRIS. Penelitian tidak berfokus pada evaluasi atau penilaian terhadap satu aplikasi pembayaran digital tertentu, melainkan pada pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi yang menyediakan layanan transaksi QRIS.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dalam penggunaan aplikasi

pembayaran digital berbasis QRIS sebagai dasar penilaian keberhasilan sistem.

2. Menganalisis pengaruh kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih dari penggunaan aplikasi pembayaran digital berbasis QRIS bagi mahasiswa.
3. Menganalisis sejauh mana kualitas sistem, kualitas informasi, serta kualitas layanan memengaruhi manfaat bersih yang dirasakan pengguna aplikasi pembayaran digital berbasis QRIS.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memperkuat validitas penerapan DeLone & McLean *IS Success Model* dalam konteks sistem pembayaran digital yang bersifat dinamis.
- b. Memberikan referensi ilmiah mengenai faktor-faktor yang berkaitan dengan keberhasilan penggunaan QRIS dari perspektif pengguna, khususnya mahasiswa, sehingga dapat memperkaya literatur di bidang manajemen sistem informasi dan ekonomi digital.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini bagi Bank Indonesia diharapkan dapat memberikan temuan empiris mengenai persepsi dan pengalaman mahasiswa UIN Imam Bonjol Padang terhadap penggunaan QRIS, yang dapat menjadi salah satu bahan masukan dalam memahami aspek kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan pengguna QRIS.
- b. Penelitian ini bagi Penyedia Jasa Pembayaran dapat digunakan sebagai bahan evaluasi terhadap kualitas sistem, kualitas informasi, dan pelayanan yang diberikan kepada pengguna QRIS. Dengan demikian penyedia dapat mengidentifikasi aspek yang perlu ditingkatkan untuk mendukung pengalaman pengguna yang lebih baik.
- c. Penelitian ini bagi Mahasiswa dan Masyarakat untuk meningkatkan kesadaran akan hak-hak pengguna terkait kualitas layanan digital yang

seharusnya diterima, sehingga mendorong ekosistem transaksi non-tunai yang lebih aman dan terpercaya.

- d. Penelitian ini bagi Peneliti untuk menambah pengalaman dalam membedah fenomena teknologi keuangan (*fintech*) melalui pendekatan kuantitatif yang sistematis.

